5
Vragenuur: Vragen Madlener

Vragen van het lid Madlener aan de minister van Infrastructuur en Milieu, bij afwezigheid van de staatssecretaris van Infrastructuur en Milieu, over **het bericht "Massaal protest tegen dure ov-chipkaart"**.

☐

De heer **Madlener** (PVV):
Voorzitter. De ov-chipkaart is namelijk te duur en te gebruiksonvriendelijk. Op dit moment zijn er maar liefst meer dan 62.000 digitale handtekeningen gezet onder de actie van de Consumentenbond en de reizigersorganisatie Rover. Het gaat om een drietal eisen die op ons heel redelijk overkomen en waar wij het in de Kamer al vaak over gehad hebben. De eerste eis of wens is dat de prijs omlaag moet. De kaart kost €7 en dat is veel duurder dan in andere landen. Als je een abonnement neemt, is de kaart wel gratis en waarom dan niet als je iets minder vaak met het openbaar vervoer reist? De tweede eis is dat de kaart gratis vervangen zou moeten worden aan het eind van de levensduur en bij een onzichtbaar defect. Ook dat komt op ons over als een zeer redelijke eis. De derde eis betreft het terugstorten van je saldo. Als je je eigen geld terug wilt hebben, moet je €2,50 administratiekosten betalen. Dat is natuurlijk belachelijk en zeer klantonvriendelijk. Zelfs als je je kaart wilt inleveren omdat je die niet meer nodig hebt, moet je toch nog die €2,50 betalen; alleen maar om je eigen geld terug te krijgen.

Ik wil hier nog een eigen punt aan toevoegen. Dat gaat buiten deze actie om. Dat betreft de wens van de PVV om het papieren treinkaartje terug in te voeren. Het zou heerlijk zijn als mensen die niet dagelijks met de trein reizen maar slechts af en toe, gewoon weer een papieren treinkaartje kunnen kopen.

☐

Minister **Schultz van Haegen-Maas Geesteranus**:
Voorzitter. Ik zal proberen om namens de staatssecretaris, die nu in Parijs zit, de vragen zo goed mogelijk te beantwoorden. Naar aanleiding van een Europese vergelijking en naar aanleiding van een handtekeningenactie heeft de PVV deze vragen gesteld. Ik denk dat het goed is om mee te geven wat er op dit moment vanuit het ministerie mee gebeurt. De prijs van de ov-chipkaart kan afwijken van de kaarten die in het buitenland worden gebruikt. Nederland is het enige land waar een reiziger met één kaart in het openbaar vervoer kan reizen, ongeacht vervoermiddel of plaats. De prijs van de kaart zal onderdeel zijn van het gesprek in het NOVB, het Nationaal Openbaar Vervoer Beraad.

Het afgelopen jaar is ook gesproken over de administratiekosten bij het terugstorten van je eigen saldo. De inzet was dat er geen administratiekosten meer in rekening zouden worden gebracht. Het NOVB heeft recentelijk besloten om de administratiekosten per 1 januari 2016 terug te brengen van €2,50 naar €1. Dat is al een stap in de goede richting.

Ook ten aanzien van de geldigheidsduur van de chipkaart zie je internationaal verschillen. Daarbij is ook de vraag of die kaarten wel te vergelijken zijn. Ik noemde al wat er met onze kaart mogelijk is. Wellicht heeft de prijs ook met de kwaliteit van de chip te maken. In ieder geval zal ook de vraag wat mogelijk is met betrekking tot de geldigheidsduur onderdeel zijn van het overleg met het NOVB.

Over de gratis vervangende kaart ingeval sprake is van een zichtbaar effect merk ik het volgende op. Translink geeft aan dat bij een onzichtbaar gebrek tot twee jaar na aankoop gratis een vervangende kaart wordt verstrekt, omdat dat gebrek te maken kan hebben met de kaart zelve. Als een kaart door onzorgvuldig gebruik door de klant niet meer werkt, is het logisch dat de klant ook de kosten daarvoor draagt.

Wat het papieren treinkaartje betreft: voor de incidentele reiziger die geen chipkaart heeft of wil hebben, zijn er alternatieven. Hij kan gratis een e-ticket uitprinten of een eenmalige chipkaart bij de kaartautomaat kopen. Die discussie is al vele malen in de Kamer gevoerd. Uiteindelijk is er geen reden om weer een papieren kaartje in te voeren naast de ov-chipkaart. Dat zou een veel te duur en complex systeem ernaast zijn. Er is dus een alternatief voor de reiziger die maar een enkele keer in de trein zit. Ik weet niet hoe u zelf reist, mijnheer Madlener, maar er is een alternatief.

De heer **Madlener** (PVV):
Ik heb zelf ook zo'n iets te dure ov-chipkaart. Ik kan mij wel herkennen in de klachten. Ik hoor van de minister dat zij het onderdeel van gesprek laat zijn, maar ik wil natuurlijk weten wat de inzet is. Ik heb al gezegd dat de eisen wat ons betreft heel redelijk zijn. De kaart moet goedkoper worden. Wat de vervanging betreft, waarom zou je na twee jaar geen geld hoeven te betalen als de kaart niet beschadigd is en daarna wel? Ik snap dat niet. De kaart kan ook na drie jaar kapot gaan.

De administratiekosten dalen naar €1. Dat is op zich een goede zaak, een stap in de goede richting. Maar als je je eigen geld wilt terugkrijgen, is het toch heel redelijk dat je alles terugkrijgt en niet €1 hoeft te betalen?

Ik denk dat heel veel mensen het papieren treinkaartje nog steeds missen. Als je niet frequent reist, is het immers toch handig om even een treinkaartje te kopen. Dat is toch veel makkelijker? Dan heb je dat gedoe met die chipkaart niet. Ik vind het teleurstellend dat de minister hier niet op in wil gaan.

Minister **Schultz van Haegen-Maas Geesteranus**:
De heer Madlener vraagt naar een eigen standpunt in het NOVB. Daar zal ik nog iets over zeggen. Overigens wordt het onderzoek van Rover en de Consumentenbond volgende week besproken in het NOVB. De resultaten daarvan zal de staatssecretaris voor het AO van februari over de ov-chipkaart en de taxi aan de Kamer doen toekomen.

De eigen mening is als volgt. Op zich is het niet gek dat je voor een administratieve handeling ook budget vraagt; de €1-variant. Een verdere verlaging en meer service is prima, maar uiteindelijk gaat het wel om businesscases die van tevoren zijn afgesproken met deze organisaties. Het moet er dus wel uit kunnen. De inzet bij het NOVB was om geen administratiekosten in rekening te brengen. Het bedrag gaat nu naar beneden. Het gesprek zal gaan over de vraag of het mogelijk is om de administratiekosten helemaal af te schaffen.

Hetzelfde geldt voor de geldigheidsduur. Je kunt kijken naar verlenging of een andere manier waarop je een en ander regelt. Ook dat zal een discussie zijn. Een gratis vervangende kaart? Ik denk dat het niet gek is — dat geldt ook voor bankpassen en eigenlijk alle kaarten die wij kennen — dat je uiteindelijk een bedrag in rekening brengt voor het vervangen van een kaart. Er is bewust voor gekozen om gratis een vervangende kaart te verstrekken als er binnen twee jaar gebreken zijn gebleken.

Ik denk hiermee alles gehad te hebben. Het belangrijkste is dat de staatssecretaris wil kijken naar een langere geldigheidsduur.

Mevrouw **De Boer** (VVD):
Het feit dat wij hier staan en dat er zo veel handtekeningen zijn verzameld, geeft toch wel aan dat mensen niet tevreden zijn over de klantvriendelijkheid van die ov-chipkaart. Dat is buitengewoon jammer. Volgende week wordt er gesproken met het NOVB, zo begrijp ik van de minister. Is zij bereid om daar op tafel te leggen dat andere bestaande technieken — inchecken met je smartphone of je bankpas — versneld moeten worden ingevoerd? Dat zijn echt klantvriendelijke systemen. Iedereen beschikt tegenwoordig over een smartphone. Als dat gesprek wordt aangegaan, stel ik voor om dat nadrukkelijk op tafel te leggen. Die handtekeningen zijn er niet voor niets.

Minister **Schultz van Haegen-Maas Geesteranus**:
Zeker kunnen we dat doen. De techniek verandert, de samenleving verandert en mogelijkheden en wensen veranderen. Wat dat betreft, moet je nooit stilstaan. Er zijn inderdaad veel handtekeningen opgehaald en mensen vinden dit ook een belangrijk punt. Aan de andere kant wil ik er ook wel op wijzen dat 2,8 miljoen mensen gebruik maken van de ov-chipkaart en een 7,5 voor het gebruiksgemak geven. Ik zeg dit om ook even het andere beeld neer te zetten.

De heer **Hoogland** (PvdA):
Al deze problemen kennen wij. Ik reis ook met het ov. Daarnaast is het bekend dat je het geld wat je ervoor betaald hebt, niet terugkrijgt als je ov-chipkaart nog werkt, maar is verlopen. Kan het niet mogelijk worden om de kaart te recyclen en je je geld weer terugkrijgt als je hem opstuurt en hij nog werkt? Dan kan hij uiteindelijk door de ov-bedrijven weer worden ingezet om ermee te betalen.

Minister **Schultz van Haegen-Maas Geesteranus**:
Volgens mij hangt dit samen met wat de heer Madlener heeft gevraagd en die vraag had te maken met het geld dat er nog op de ov-chipkaart staat. Volgens mij gaat u een stap verder door te zeggen dat je dan ook de €7 die je er ooit voor betaald had, terug kunt krijgen. Ik denk niet dat dit tot de mogelijkheden behoort. Uiteindelijk maakt een organisatie ook kosten. Die kosten reken je door. Tegenover iets wat je levert, een dienst, moet ook een kostprijs staan. Ik zit er ook niet zo diep in dat ik niet kan vragen wat er op dat punt nog hergebruikt kan worden of niet. Ik denk dat dat echter een andere vraag was dan de vraag van de heer Madlener met betrekking tot het budget dat al op de kaart stond.

De heer **Bruins** (ChristenUnie):
Voor de invoering van de ov-chipkaart werden er ook kosten gemaakt en die zaten gewoon in het kaartje. Nu we ineens een ov-chipkaart hebben, begrijp ik niet waarom je moet betalen voor een kaart waar je nog niets mee kunt doen en waar je nog saldo op moet laden. Vroeger zat het gewoon in het systeem. Dat zou tegenwoordig met die ov-chipkaart toch ook kunnen?

Minister **Schultz van Haegen-Maas Geesteranus**:
Ik ga nu de vrije interpretatie in. Bij andere methodes wordt het ook geregeld. In een abonnement zijn de kosten waarschijnlijk al verwerkt. Bij een losse ov-chipkaart kan je dat niet doen en moet je in ieder geval voor het pasje betalen. Dat gebeurt ook bij banken, want volgens mij betalen we iets van €15 voor een bankpas nog voordat je er überhaupt geld op hebt staan.

De **voorzitter**:
Nee, mijnheer Bruins, u hebt geen mogelijkheid meer want collega Voordewind had eerder ook al een vraag gesteld. We houden het hierbij.

Minister, dank voor uw komst naar de Kamer en dank voor de antwoorden die u hebt gegeven. Daarmee is er een einde gekomen aan het mondelinge vragenuur. Ik schors de vergadering tot 15.00 uur en dan gaan wij stemmen.

De vergadering wordt van 14.53 uur tot 15.00 uur geschorst.